



**You have downloaded a document from
RE-BUS
repository of the University of Silesia in Katowice**

Title: Z problematyki udostępniania prezenyjnego w Centrum Informacji Naukowej i Bibliotece Akademickiej

Author: Renata Mateusiak

Citation style: Mateusiak Renata. (2018). Z problematyki udostępniania prezenyjnego w Centrum Informacji Naukowej i Bibliotece Akademickiej. W: M. Kyler, D. Pawelec, B. Warzachowska (red.), "Biblioteka Uniwersytetu Śląskiego w pięćdziesięciolecie istnienia" (S. 149-174). Katowice : Oficyna Wydawnicza Wacław Walasek



Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne - Bez utworów zależnych Polska - Licencja ta zezwala na rozpowszechnianie, przedstawianie i wykonywanie utworu jedynie w celach niekomercyjnych oraz pod warunkiem zachowania go w oryginalnej postaci (nie tworzenia utworów zależnych).



UNIWERSYTET ŚLĄSKI
W KATOWICACH



Biblioteka
Uniwersytetu Śląskiego



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego

Z problematyki udostępniania prezencyjnego w Centrum Informacji Naukowej i Bibliotece Akademickiej

Udostępnianie na miejscu

W świadomości użytkowników bibliotek udostępnianie jest działalnością podstawową, określającą usługowy charakter bibliotekarstwa i nadaje sens pozostałym procesom bibliotecznym. Jak zauważa Jacek Wojciechowski „[...] w dobrej, nowoczesnej bibliotece realizowanie poszukiwania wiedzy i informacji możliwe jest dzięki udostępnianiu: zbiorów i informacji, usług, a nawet sal, pomieszczeń i powierzchni bibliotecznych, stając się najważniejszym elementem kształtowania relacji z użytkownikiem”¹.

Udostępnianie na miejscu, inaczej zwane prezencyjnym bądź bezpośrednim, wciąż kojarzy się ze specjalnie wydzielonymi miejscami, nazywanymi czytelniami. W historii bibliotekarstwa pojawiły się one dopiero w XIX wieku. Powstawały różne ich typy – ogólne (dla ogółu użytkowników) i specjalne (przeznaczone dla jednej kategorii użytkowników bądź oferujące określone rodzaje dokumentów, np. czasopisma)². Tendencja ta nie ominęła bibliotek tworzących CINIb-ę. Ze względu na organizację przestrzeni użytkowej funkcjonowały dwa modele czytelni – pierwszy, w którym czytelnia zajmowała oddzielny lokal, i drugi, w którym miejsca dla czytelników stanowiły część przestrzeni zajmowanej przez bibliotekę³. Popularną formą udostępniania, rozpowszech-

¹ J. WOJCIECHOWSKI: *Bibliotekarstwo. Kontynuacja i zmiany*. Kraków 2001, s. 43; A. TOKARSKA: *Udostępnianie zbiorów*. W: *Bibliotekarstwo*. Red. A. TOKARSKA. Katowice 2013, s. 527.

² J. RATAJEWSKI: *Udostępnianie zbiorów*. W: *Bibliotekarstwo*. Red. Z. ŻMIGRODZKI. Warszawa 1998, s. 158–161; IDEM: *Biblioteka. Cz. 2: Udostępnianie zbiorów i działalność informacyjna*. Katowice 1978, s. 13–17.

³ W Bibliotece Uniwersytetu Śląskiego działały Czytelnia Ogólna, Czytelnia Matematyczna, Czytelnia Chemiczna, Czytelnia Zbiorów Specjalnych, Czytelnia Czasopism, Czytelnia Oddziału Informacji Naukowej. Były one związane z kilkoma działami biblioteki, a po zmianie struktury w 2007 roku z Oddziałem Udostępniania Zbio-

nioną od XX wieku, jest wolny dostęp do półek, stosowany głównie w czytelnich⁴. W nowo powstałych budynkach bibliotecznych coraz częściej projektowany bywa wolny dostęp do większości zbiorów i takie właśnie rozwiązanie zastosowano w CINIb-ie.

Zasady korzystania z biblioteki na miejscu regulują *Regulamin udostępniania zbiorów w CINIbA* (rozdz. III, V, VI) i *Przepisy porządkowe – Zarządzenie nr 1/2017 r. Dyrektora Centrum Informacji Naukowej i Biblioteki Akademickiej z dnia 28 lutego 2017 r. (zmieniające Zarządzenie nr 3/2012 z dnia 10 września 2012 r.)*. Oba dokumenty dostępne są na stronie internetowej CINIb-y (<http://www.ciniba.edu.pl>) w zakładce „Regulaminy”. Szczycimy się tym, że jesteśmy otwarci dla wszystkich, a „korzystanie z naszych zasobów na miejscu nie wymaga posiadania karty bibliotecznej”⁵.

Czytelnia (poziom 1) – prowadzona statystyka, obsługa czytelników

CINIbA nie zrezygnowała z tradycyjnych czytelni, ale ze względu na organizację przestrzeni bibliotecznej, polegającą na wolnym dostępie do znacznej części nowych zbiorów⁶, różnią się one znacznie od tych, które istniały wcześniej. Czytelnia o charakterze ogólnym została zlokalizowana na poziomie pierwszym gmachu. Jej związek z Czytelnią Ogólną BUŚ (im. Prof. Bogdana Suchodolskiego) przypomina umieszczona przy wejściu tablica pamiątkowa autorstwa Krzysztofa Nitscha (ilustr. 1).

W Czytelni (ilustr. 2 i 3) pełnione są stałe dyżury bibliotekarskie. W dyżurowaniu rotacyjnie bierze udział kilkunastu pracowników Departamentu Udostępniania Zbiorów i Informacji Naukowej. Przygotowano tutaj miejsca dla 50 czytelników, z możliwością podłączenia własnego sprzętu komputerowego. Przy wejściu do Czytelni znajdują się cztery stanowiska komputerowe, przeznaczone głównie do korzystania z baz danych i czasopism elektronicznych wymagających logowania⁷.

rów i Informacji Naukowej. W Bibliotece Wydziału Biologii do 2009 roku istniały oddzielnie wydzielone czytelnice – Ogólna i Czasopism Bieżących. W pozostałych bibliotekach UŚ, które zasiliły zbiory CINIb-y, czytelnia stanowiła część przestrzeni bibliotecznej.

⁴ J. RATAJEWSKI: *Biblioteka*. Cz. 2: *Udostępnianie zbiorów...*, s. 27

⁵ *Zapraszamy do biblioteki otwartej*. http://www.ciniba.edu.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=5%3Aprzewodnik-informacje-ogolne&catid=69%3Awiadomosci&Itemid=14&lang=pl [dostęp: 14.09.2016]. Kolejny Regulamin (*Załącznik do uchwały nr 129 Senatu UŚ z dnia 27 czerwca 2017 r.*) dla korzystających z Czytelni i kabin pracy indywidualnej wprowadził kartę gościa.

⁶ D. PAWELEC, J. WITEK: *Centrum Informacji Naukowej i Biblioteka Akademicka – biblioteka otwarta w społecznej przestrzeni miasta*. „Bibliotheca Nostra. Śląski Kwartalnik Naukowy” 2011, nr 2 (24), s. 15–16.

⁷ W latach 2012–2014 oferowany był tu dostęp do „Gazety Wyborczej” i „Rzeczpospolitej”, ale od wprowadzenia w 2015 roku systemu HAN archiwum tych czasopism jest dostępne także poza Czytelnią. Obecnie można tutaj skorzystać tylko z tytułów z prenumeraty UE oraz – od 2016 roku – z bazy ISSN.



Ilustr. 1. Tablica pamiątkowa w Czytelni. Fot. Patrycja Patrzykowska

Tradycyjnie w Czytelni wyłożona jest księga odwiedzin. Najczęściej do niej wpisują się czytelnicy, którym udostępniane są zbiory magazynowe i kabiny, nie zawsze zaś osoby, które przyszły się tylko pouczyć. Na bieżąco prowadzona jest statystyka, uwzględniająca ruch czytelniczy, a także wykorzystanie zbiorów magazynowych (zob. tabela 1 i 2). W pierwszych miesiącach funkcjonowania CINIb-y w 2012 roku obecność w Czytelni potwierdziło 2 401 czytelników, w tym najwięcej studentów. W latach 2013–2015 korzystało z Czytelni ponad 10 tysięcy osób rocznie, tylko w 2016 roku odnotowano niewielki spadek. Najwięcej odwiedzających stanowią słuchacze studiów dziennych; ich liczba w poszczególnych latach jednak nieznacznie maleje. Zdecydowanie mniej jest studentów zaocznych. Jak wskazują dane statystyczne, obserwowany jest stały wzrost (zwłaszcza od 2015 roku) liczby użytkowników niezarejestrowanych w systemie bibliotecznym (tzw. Inni) oraz pracowników naukowych (por. tabela 1). Czytelnicy wpisujący się do księgi odwiedzin stanowią niedużą grupę użytkowników, gdyż do CINIb-y wchodzi rocznie (od 2013 roku) ponad 300 tysięcy osób, w tym na miejscu, z wolnego dostępu (z księgozbioru oraz komputerów) korzysta większość z nich (zob. tabela 1)⁸.

⁸ Dane związane z korzystaniem na miejscu w przestrzeni wolnego dostępu ustala się szacunkowo, odejmując od liczby wskaźnika wejść liczbę osób, które dokonały jakichkolwiek operacji powiązanych z wypożyczalnią



Ilustr. 2 i 3. W Czytelnii. Fot. Michał Mateusiak

Tabela 1. Liczba osób korzystających na miejscu z usług CINIb-y

| rok | Czytelnicy wpisani do czytelnianej księgi odwiedzin | | | | | Osoby odwiedzające CINIb-ę | |
|------|---|----------------------|------------------|-------|--------|----------------------------|-----------------------------|
| | pracownicy naukowi | studenci stacjonarni | studenci zaoczní | inni | razem | licznik wejść | liczba odwiedzin na miejscu |
| 2012 | 171 | 1 918 | 88 | 224 | 2 401 | 79 244 | 47 255 |
| 2013 | 725 | 7 799 | 389 | 1 230 | 10 143 | 304 785 | 184 751 |
| 2014 | 849 | 7 546 | 441 | 1 359 | 10 195 | 327 112 | 197 376 |
| 2015 | 1 027 | 7 091 | 476 | 1 632 | 10 226 | 340 560 | 206 955 |
| 2016 | 1 175 | 6 188 | 440 | 1 652 | 9 455 | 345 764 | 227 273 |

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych statystycznych Czytelnii oraz sprawozdań z działalności CINIb-y.

lub czytelnię w systemie PROLIB (zapis do biblioteki, likwidacja konta, wypożyczenie książki, prolongata terminu wypożyczenia, udostępnienie książki magazynowej w czytelnii). W tej grupie są również uczestnicy wydarzeń organizowanych w CINIb-ie.

Udostępnianie i zamawianie zbiorów magazynowych, procedury w systemie PROLIB

Czytelnicy odwiedzający CINIb-ę najchętniej wykorzystują tradycyjne dokumenty biblioteczne. Najczęściej zamawiane są zbiory przeznaczone do korzystania na miejscu. W tej grupie znajdują się:

- księgozbiór prof. Bogdana Suchodolskiego,
- czasopisma archiwalne i te, które nie zostały wytypowane do wolnego dostępu (tytuły gromadzone przez UŚ i UE),
- dokumenty wydane do 1950 roku,
- normy UŚ i UE,
- dokumenty kartograficzne UŚ,
- doktoraty UŚ (do października 2017 roku nie objęte procedurami systemu PROLIB)⁹.

Poza tym czytelnicy korzystają także na miejscu z pozycji przeznaczonych do wypożyczania.

W liczbie udostępnionych dokumentów zauważyć można niewielką tendencję spadkową (por. tabela 2). W kilku pierwszych miesiącach działalności Czytelni zanotowano ponad 2 000 udostępnień. W roku 2013, pierwszym pełnym roku sprawozdawczym CINIb-y, udostępniono blisko 11 tysięcy woluminów zbiorów magazynowych. W latach 2014–2015 wykorzystanie zbiorów magazynowych było mniejsze, być może spowodowane większą świadomością czytelników, którzy coraz częściej znajdują lektury w zbiorach umieszczonych w wolnym dostępie. Dane statystyczne Czytelni stanowią niewielki ułamek ogólnej rejestracji wykorzystywania zbiorów¹⁰ (por. tabela 2, wykres 1).

Czytelnicy z aktywną kartę biblioteczną mogą wysyłać zamówienia za pośrednictwem katalogu komputerowego OPAC. Do 2014 roku jednorazowo z magazynu do czytelni można było sprowadzić nawet kilkadziesiąt dokumentów, od wdrożenia modułu graficznego „Wypożyczalnia i Magazynu”, liczbę zamówień ograniczono do 15 pozycji. Początkowo okres udostępniania wynosił tylko jeden dzień, od roku 2016 został wydłużony do tygodnia. Zmiana wiąże się z dłuższym przechowywaniem materiałów w Czytelni bez ryzyka ich przeterminowania i konieczności prolongat.

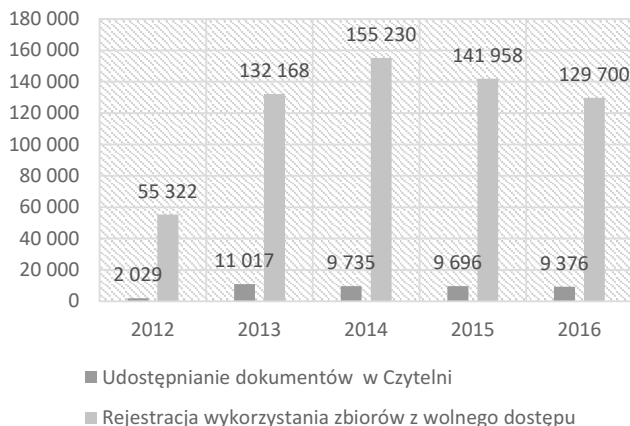
⁹ Ten temat został omówiony w części dotyczącej kabin. Czytelnia pośredniczy także w udostępnianiu zbiorów specjalnych oraz materiałów sprowadzonych przez Wypożyczalnię Międzybiblioteczną, fakt ten nie jest rejestrowany komputerowo.

¹⁰ Zdecydowanie ważniejsza wydaje się statystyka wykorzystania zbiorów pochodzących ze strefy wolnego dostępu. Czytelnicy mogą korzystać z tych zbiorów na trzech poziomach CINIb-y, więc nie są one liczone w Czytelni. Rejestracja tych dokumentów odbywa się w Informatoriach na bookviewerach – urządzeniach wykorzystujących technikę RFID. Użytkownicy systematycznie przeglądają pozycje, których nie muszą zamawiać, stosunkowo najwięcej „sczytywań” zanotowano w latach 2014–2015.

Tabela 2. Wykorzystanie zbiorów na miejscu

| Rok | Statystyka Czytelni | | | | Wykorzystanie księgozbioru w wolnym dostępie | |
|------|---------------------|------------|---------------------------------|-----------------|--|---|
| | książki | czasopisma | doktoraty i pozostałe dokumenty | razem woluminów | zbiory BUŚ | zbiory łącznie (BUŚ, UE) (liczba woluminów) |
| 2012 | 831 | 1 169 | 29 | 2 029 | | 55 322 (dane szacunkowe) |
| 2013 | 4 169 | 6 627 | 221 | 11 017 | 59 782 | 132 168 |
| 2014 | 4 938 | 4 602 | 195 | 9 735 | 80 560 | 155 230 |
| 2015 | 5 051 | 4 579 | 66 | 9 696 | 80 610 | 141 958 |
| 2016 | 5 278 | 4 067 | 31 | 9 376 | 76 979 | 129 700 |

Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdań biblioteki oraz danych wygenerowanych przez kierownika Departamentu Udostępniania Zbiorów i Informacji Naukowej.

**Wykres 1.** Udostępnianie dokumentów w Czytelni a rejestracja wykorzystania zbiorów w strefie wolnego dostępu

Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdań biblioteki oraz danych wygenerowanych przez kierownika Departamentu Udostępniania Zbiorów i Informacji Naukowej.

Osobom nieposiadającym konta czytelniczego oraz czytelnikom, którzy na miejscu podają jedynie dane katalogowe publikacji, bądź wypisują tradycyjny rewers, dyżurujący bibliotekarze

tworzą zamówienia (za pośrednictwem OPAC lub z modułu „Wypożyczalnia i Magazyn”), wykorzystując kartę biblioteczną z kodem paskowym założoną na użytkownika – „Czytelnia Ogólna CINI BA”¹¹. Przeważnie z tego konta zamawia się do kilkunastu pozycji, mimo że ustawiono na nim wysokie limity udostępnień (jednorazowo 100 dokumentów).

W latach 2012–2014, gdy stosowana była tekstowa wersja modułu „Wypożyczalnia”, większą rolę w procesie udostępniania odgrywała Sekcja Magazynowa. Wprowadzenie graficznej wersji modułu „Wypożyczalnia” nałożyło na bibliotekarzy dyżurujących w Czytelni dodatkowe obowiązki. Oprócz udzielania odpowiedzi na liczne zapytania czytelnicze (biblioteczne, bibliograficzne i rzeczowe) w ich gestii leży również tworzenie rewersów zamówień i niejednokrotnie pomoc w identyfikacji poszukiwanych przez czytelników tytułów lub wydań. Komunikacja z Magazynem dotyczy głównie wymiany informacji na temat wysyłanych rewersów (zwykle na publikacje, których nie można zamówić komputerowo, czyli niektóre czasopisma, zbiór doktoratów) bądź służy wyjaśnieniu przyczyny utrudnień w realizacji zamówień.

Praca Czytelni oparta jest na module „Wypożyczalnia i Magazyn” systemu PROLIB M21 i podlega ściśle określonym procedurom. Bibliotekarz obejmujący poranny dyżur realizuje zamówienia z dnia poprzedniego oraz wycofuje do Magazynu zamówienia przeterminowane. Procedura postępowania z zamówionymi dokumentami sprowadza się do następujących czynności:

1. zrealizowanie przysłanych z magazynu zamówionych dokumentów, które jako „zamówienie zrealizowane” oczekują siedem dni,
2. udostępnianie – jeśli czytelnik zgłosi się po swoje zamówione pozycje,
3. zwrot do magazynu (w czytelni dwuetapowy, czyli „zdjęcie” dokumentu z konta czytelnika, a następnie przekazanie go do magazynu).

W przypadku rezygnacji czytelnika z zamówienia jest ono anulowane.

Do 2014 roku czynności udostępniania komputerowego polegały na użyciu wybranych klawiszy funkcyjnych, numerycznych i alfabetycznych w module tekstowym „Wypożyczalnia”, a samo udostępnienie – za pomocą czytnika skanera, rozpoznającego kod paskowy karty czytelnika i dokumentu. Rejestracja udostępnień w nowym module, przeprowadzana w zakładce „Obsługa konta”, wydaje się prostsza i bardziej intuicyjna. Po wprowadzeniu wersji graficznej modułu „Wypożyczalnia” konieczne okazało się zainstalowanie, obok skanera czytującego kody paskowe, także

¹¹ Warto wspomnieć, że w BUŚ zamówienia komputerowe wysyłane do czytelni nie były nowością. Już w starej siedzibie przy ul. Bankowej 14 można było zamówić pozycje z magazynu do kilku czytelni (Chemicznej, Matematycznej, Ogólnej, Zbiorów Specjalnych), jednak najczęściej zamówień czytelniczy kierowali do Czytelni Ogólnej. Dokumenty zamawiane za pośrednictwem OPAC stanowiły ok. 20% wszystkich zamówień czytelnianych. Pozostałe były realizowane telefonicznie, pracownicy magazynu wydawali dokumenty na kartę Czytelni Ogólnej BUŚ.

czytnika RFID. Rozwiązanie to znacząco usprawniło pracę Czytelni. Od tej pory dokumenty udostępniane są tutaj na dwa sposoby.

Szczególnej staranności wymaga realizowanie zamówień na czasopisma. Do 2013 roku czytelnicy składali tradycyjne, podwójne rewersy na ten rodzaj dokumentów. Obecnie większość tytułów można zamawiać komputerowo. Wyjątek stanowią np. pisma codzienne, wycofywane z Czytelni Prasy do magazynu i przechowywane tam czasowo bez inwentaryzacji. W tym wypadku wymagane jest złożenie tradycyjnego rewersu do Magazynu, a udostępnione w ten sposób dzienniki nie są rejestrowane w systemie PROLIB. Utrudnione bywa również udostępnianie tzw. klocek introligatorskich albo wydawniczych, czyli dwóch lub więcej druków połączonych wspólną oprawą, nadaną przez introligatora bądź wydawcę, z których każdy stanowi odrębną jednostkę katalogową.

Księgozbiór podręczny Czytelni

Ze względu na zasadę wolnego dostępu do większości zbiorów dobór księgozbioru podręcznego znajdującego się w Czytelni ma charakter umowny. Zdecydowano się gromadzić tutaj przede wszystkim wydawnictwa informacyjne ogólne, będące częścią działu 0, które zostały opatrzone żółtymi nalepkami Sygnatury Wolnego Dostępu (SWD) oraz oznaczone u góry grzbietów czerwonymi kropkami. Są to źródła zarówno najnowsze, jak i wydane na przełomie XIX i XX stulecia. W katalogu OPAC nadano im lokalizację „Czytelnia CINIbA”. Czytelnicy mogą skorzystać tutaj z następujących dokumentów:

1. Encyklopedie i leksykony ogólne (razem 820 tomów, zob. tabela 2):
 - polskojęzyczne – oryginalne jedno- i wielotomowe encyklopedie opublikowane w latach 1890–1939¹², ale również reprinty, np. przygotowane przez Wydawnictwa Artystyczne i Filmowe w 1985 roku dzieło Orgelbranda z lat 1859–1868¹³, a z nowszych m.in. publikacje Wydawnictwa Kurpisz (*Aktualizacje encyklopedyczne. Suplement do Wielkiej ilustrowanej encyklopedii powszechnej Wydawnictwa Gutenberga, Britannica – edycja polska*) czy też kilka wydań *Wielkiej encyklopedii powszechnej PWN*,
 - obcojęzyczne – ułożone z zastosowaniem kryterium językowego: po sygnaturze 0/9 (03) zastosowano kody literowe: Ang, Bułg, Chorw, Czes, Fr, itd., czyli najpierw są encyklopedie an-

¹² *Wielka encyklopedia powszechna ilustrowana. Serya 1. T. 1–34.* Red. J. ALEKSANDROWICZ et al. Warszawa 1890–1903; *Podręczna encyklopedia powszechna. T. 1–6.* Oprac. A. WIŚLICKI. Warszawa 1895–1901; *Encyklopedia powszechna Ultima Thule. T. 1–10.* Red. S.F. MICHAŁSKI. Warszawa 1930–1939; *Ilustrowana encyklopedia Trzaski, Everta i Michalskiego. Z wieloma mapami, tablicami i ilustracjami w tekście.* Red. S. LAM. Warszawa 1927–1937.

¹³ *Encyklopedia powszechna. T. 1–30.* Oprac. A.F. ADAMOWICZ i in. Warszawa 1984–1985.

- gielskie, bułgarskie, chorwackie, czeskie, francuskie i jeszcze ośmiu innych języków. Najwięcej jest wydawnictw angielskich, francuskich, niemieckich i rosyjskich¹⁴.
2. Bibliografie – ze szczegółowym podziałem na poddziały według UKD, uwzględniające kryterium formalne oraz dziedzinowe. Najobszerniejszym działem jest 016:8, czyli bibliografie z zakresu językoznawstwa i literatury. Większe działy to także 016:3, 016:9, 015 (4/9). W zbiorze bibliografii przeważają książki (ponad 600 tytułów). Można skorzystać m.in. z *Bibliografii polskiej* Karola Estreichera, cyklu „Bibliografia literatury polskiej Nowy Korbut”. W grupie tytułów wydawnictw ciągłych jest 31 tytułów, a najwięcej tomów liczą: „Bibliografia Historii Polskiej”, „Polska Bibliografia Literacka”, „Polska Bibliografia Prawnicza”. Szczegóły prezentuje tabela 3.
 3. Katalogi biblioteczne i wydawnicze oznaczone symbolem 017. Wśród przeszło 230 tytułów (w 441 tomach) znaleźć można katalogi różnych typów dokumentów zgromadzonych w poszczególnych bibliotekach, zwłaszcza materiałów specjalnych, np. starodruków (m.in. *Inkunabuły i cimelia z XVI wieku w zbiorach Biblioteki Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy*, *Katalog inkunabułów Biblioteki Naukowej PAU i PAN w Krakowie*, *Katalog starych druków Biblioteki Kórnickiej*). Dużą kolekcją są inwentarze i katalogi rękopisów, np. *Inwentarz rękopisów Biblioteki Jagiellońskiej*, *Inwentarz rękopisów Biblioteki Zakładu Narodowego im. Ossolińskich we Wrocławiu*, *Katalog rękopisów Biblioteki Polskiej w Paryżu*, *Katalog rękopisów Biblioteki Publicznej m. st. Warszawy*. Na uwagę zasługują katalogi poloników czy druków niezależnych. Z katalogów bibliotek zagranicznych mamy wielotomowy *The British Library general subject catalogue 1975 to 1985*. Katalogi wydawnicze to zaledwie margines działu 017, mamy tu np. *Druki oficyny ossolińskiej. 1828–1918*. Wydawnictwa ciągłe reprezentują dwa tytuły: „Miller’s Antiques Price Guide” i „Paperbound Books in Print” (4 tomy).

¹⁴ Z tytułów angielskich mamy: *Collier’s encyclopedia. Twenty volumes with bibliography and index*. Dir. of publ. E.O. FONTAINE. New York 1955; *Compton’s pictured encyclopedia and fact-index*. Ed. in chief D.E. LAWSON. Chicago 1967; *Funk and Wagnalls new encyclopedia*. Ed. dir. L. BRAM. New York 1979; *Grolier encyclopedia*. Ed. dir. L.A. MARTIN. New York 1960; *The new encyclopaedia Britannica*. In 32 volumes. Ed. M.J. ADLER. Chicago 2002. Francuskie reprezentują: *Dictionnaire encyclopédique Quillet*. Paris 1981; R. CARATINI, F. CARATINI: *Encyclopédie universelle Bordas*. Paris 1973–1978; *Grand Larousse encyclopédique. En dix volumes*. Red. É. GILLON et al. Paris 1960–1968; *Dictionnaire universel des noms propres. Alphabetique et analogique. Illustre en couleurs*. Red. P. ROBERT. Paris 1976. Wśród niemieckich są: *Brockhaus Enzyklopädie. In vierundzwanzig Bänden*. Hrsg. G. DROSDOWSKI. Mannheim 1986–1996; *Das Große Duden-Lexikon in acht Bänden*. Bearb. P. GREBE et al. Mannheim 1969–1970; *Meyers neues Lexikon*. Hrsg. H. GÖSCHEL. Leipzig 1972–1978. Posiadamy dwa wydania tytułu *Bol’shaâ sovetskaâ ènciklopediâ*: 2 izd. (Moskwa 1949–1958), 3 izd. (Moskwa 1970–1981). W dalszym ciągu wpływa do naszych zbiorów *Novaâ rossijskaâ ènciklopediâ* (Moskwa 2003–).

Tabela 3. Encyklopedie i leksykony ogólne

| Dział | Liczba tytułów | Liczba tomów |
|------------------|----------------|--------------|
| 0/9 (03) | 50 | 266 |
| 0/9 (03) Ang | 16 | 167 |
| 0/9 (03) Bułg | 1 | 1 |
| 0/9 (03) Chorw | 1 | 1 |
| 0/9 (03) Czes | 3 | 10 |
| 0/9 (03) Fr | 11 | 104 |
| 0/9 (03) Hisz | 3 | 31 |
| 0/9 (03) Lit | 2 | 17 |
| 0/9 (03) Niem | 8 | 71 |
| 0/9 (03) Ros | 5 | 116 |
| 0/9 (03) Serboch | 1 | 2 |
| 0/9 (03) Ukr | 1 | 12 |
| 0/9 (03) Wł | 3 | 22 |
| Razem | 105 | 820 |

Źródło: Analiza własna na podstawie katalogu OPAC. Stan na 30.12.2016.

Ponadto, aby umożliwić szybki dostęp do największej serii naukowej Wydawnictwa UŚ (zawierającej przegląd badań prowadzonych na naszej uczelni), w Czytelni umieszczono jeden komplet serii „Prace Naukowe Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach” (sygn. BG N 286)¹⁵. Tytuły z tego ciągu ułożone są według kolejnych numerów serii i oznaczone czerwoną kropką na grzbiecie, ale nie mają wygenerowanej Sygnatury Wolnego Dostępu. Jest to zbiór liczący pod koniec 2016 roku około 3 390 woluminów, w tym ponad 2 800 tomów wydawnictw zwartych oraz 67 tytułów (585 woluminów) wydawnictw ciągłych.

Pozycje w zasobie Czytelni są przeznaczone wyłącznie do korzystania prezencyjnego, dlatego przechowywane są tutaj tylko w jednym egzemplarzu¹⁶. Dokumenty te można przeglądać nie

¹⁵ Podczas kompletowania serii – jeszcze w Czytelni Ogólnej BUŚ przy ul. Bankowej 14 – ciąg uzupełniono sygnaturą N 289.

¹⁶ Początkowo w działach umieszczano po dwa, trzy egzemplarze wybranych tytułów. Analiza wykorzystania księgozbioru Czytelni zdecydowała o wycofaniu dubletów do magazynu, w tym m.in. drugiego komple-

tylko w Czytelni, ale także zabierać je do strefy wolnego dostępu i zostawiać w pomarańczowych pojemnikach¹⁷.

Tabela 4. Bibliografie. Liczba tytułów i tomów w poszczególnych działach

| Dział | Wydawnictwa zwalte | | Wydawnictwa ciągłe | | Liczba tytułów łącznie | Liczba tomów łącznie |
|--|-----------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|------------------------------|----------------------------|
| | liczba tytułów | liczba tomów | liczba tytułów | liczba tomów | | |
| 012A/Z Bibliografie osobowe (podmiotowe i przedmiotowe) | 64 | 75 | 0 | 0 | 64 | 75 |
| 013 Bibliografie dzieł określonych grup autorów | 32 | 57 | 1 | 2 | 33 | 59 |
| 014 Bibliografie zawartości czasopism i dzieł zbiorowych | 43 | 43 | 0 | 0 | 43 | 43 |
| 015 (4/9) Bibliografie regionalne (podmiotowe i przedmiotowe) | 37 | 108 | 2 | 37 | 39 | 145 |
| 016:0 Bibliografie dziedzin z działu ogólnego | 70 | 108 | 6 | 104 | 76 | 212 |
| 016:01 Bibliografie bibliografii | 18 | 38 | 0 | 0 | 18 | 38 |
| 016:1/2 Bibliografie z zakresu filozofii, psychologii, religii i teologii | 36 | 46 | 3 | 16 | 39 | 62 |
| 016:3 Bibliografie z zakresu nauk społecznych | 121 | 136 | 10 | 110 | 131 | 246 |
| 016:5/6 Bibliografie z zakresu matematyki, nauk przyrodniczych i stosowanych, medycyny, techniki i rolnictwa | 50 | 60 | 0 | 0 | 50 | 60 |
| 016:7 Bibliografie z zakresu sztuki, rozrywki i sportu | 17 | 31 | 1 | 3 | 18 | 34 |
| 016:8 Bibliografie z zakresu językoznawstwa i literatury | 66 | 190 | 3 | 54 | 69 | 244 |
| 016:9 Bibliografie z zakresu archeologii, geografii i historii | 57 | 83 | 5 | 103 | 62 | 186 |
| Razem | 611 | 975 | 31 | 429 | 642 | 1 404 |

Źródło: Analiza własna na podstawie katalogu OPAC. Stan na 30.12.2016.

tu „Bibliografii literatury polskiej Nowy Korbut”, bibliografii *Bez cenzury 1976–1989* czy też encyklopedii *Fakty i liczby*.

¹⁷ Jedynie tytuły z serii „Prace Naukowe Uniwersytetu Śląskiego” należy zwracać bezpośrednio w Czytelni, gdyż nie mają etykiet RFID.

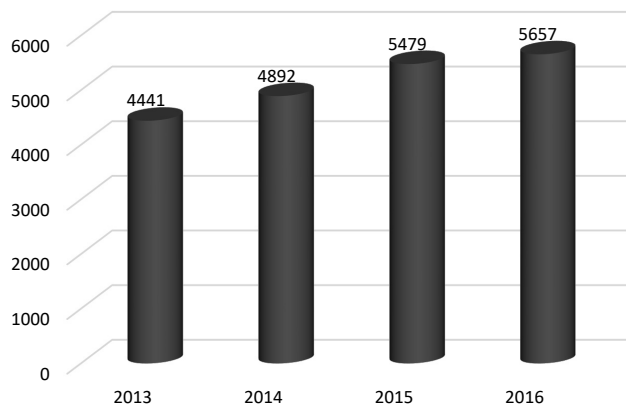
Wykorzystanie księgozbioru Czytelni jest stosunkowo niewielkie. Użytkownicy najczęściej pytają o encyklopedie, jednak w sytuacji szerokiego rozpowszechnienia źródeł internetowych po drukowane wydawnictwa informacyjne sięga się już tylko wówczas, gdy wymagają tego wykładowcy, prosząc studentów o cytowanie w pracach pisemnych tradycyjnych publikacji. Ze źródeł bibliograficznych korzystają najczęściej pracownicy biblioteki, potrzebujący ustalić dane do celów zawodowych (np. opracowania dokumentów) bądź różnorodnych kwerend. Do bibliografii zaglądają również naukowcy, studenci zaś wtedy, gdy prowadzący zajęcia albo bibliotekarze proponują im to źródło. Zdaniem niektórych osób dyżurujących w Czytelni, najczęściej udostępnia się tutaj „Prace Naukowe Uniwersytetu Śląskiego”.

Kabiny pracy indywidualnej

Nowością cieszącą się dużym zainteresowaniem czytelników są kabiny pracy indywidualnej, nazywane także separatkami, kącikami, boksami, pokoikami. Z formalnego punktu widzenia stanowią one małe czytelnie specjalne¹⁸. Podobnie jak w innych współczesnych bibliotekach naukowych, zostały zaplanowane i zainstalowane w nowym budynku bibliotecznym CINIb-y. Obsługę kabin do lipca 2017 roku regulował *Aneks do Zarządzenia nr 4/2012 Dyrektora Centrum Informacji Naukowej i Biblioteki Akademickiej z dnia 15 listopada 2012 roku* (zastąpiony *Zarządzeniem nr 2/2017 Dyrektora Centrum Informacji Naukowej i Biblioteki Akademickiej z dnia 10 lipca 2017 roku*). Użytkownicy mogą zarezerwować kabinę osobiście lub telefonicznie bądź skorzystać z niej poza rezerwacją. Przygotowano 14 kabin, większość z nich wyposażonych zostało w komputery, a pozostałe w terminale, jest też możliwość podłączenia własnego sprzętu komputerowego. Kabin cieszą się sporym zainteresowaniem użytkowników. Szczegółowe dane statystyczne, w tym obserwowany wzrost ich wykorzystania przedstawiono na wykresach 2 i 3.

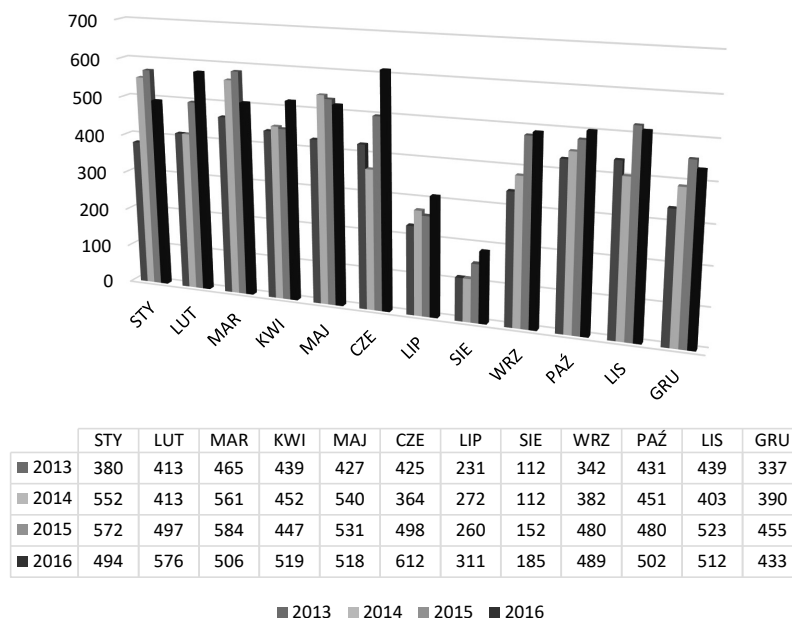
W kabinach chętnie pracują studenci i doktoranci Uniwersytetu Śląskiego i Uniwersytetu Ekonomicznego, jak również innych uczelni regionu. Wśród pracowników naukowych przeważają wykładowcy Wydziału Filologicznego Uniwersytetu Śląskiego. Do dyspozycji profesorów oddano jedną z kabin, jednak w praktyce jest ona wykorzystywana również przez innych użytkowników. Czytelnicy tworzą własne warsztaty pracy: korzystają z dokumentów bibliotecznych CINIb-y (z magazynów zamkniętych oraz ze strefy wolnego dostępu), materiałów spoza biblioteki, a także ze swoich notatek. Swobodnie, ale i w skupieniu uczą się do zajęć, egzaminów czy też przygotowują prace pisemne. W boksach preferowana jest cicha nauka, dlatego w sytuacji wejścia tam więcej niż jednej osoby użytkownicy są informowani o obowiązku zachowania ciszy. Aby poprawić warunki pracy w kabinach, w 2014 roku wyposażono je w wentylatory.

¹⁸ J. RATAJEWSKI: *Udostępnianie zbiorów...*, s. 160.



Wykres 2. Udobępnianie kabin w latach 2013–2016

Źródło: Opracowanie własne na podstawie statystyk Czytelni i sprawozdania z działalności CINIb-y.



Wykres 3. Udobępnianie kabin w latach 2013–2016 (podział na miesiące)

Źródło: Opracowanie własne na podstawie statystyki Czytelni.

Do rezerwacji kabin służyły początkowo drukowane formularze, a od marca 2016 roku do tego celu są wykorzystywane dokumenty elektroniczne tworzone w programie Microsoft Excel. Zastosowany w arkuszu system rubryk pozwala łatwo rozplanować oraz szybko i dogodnie modyfikować rezerwacje czytelników.

Dla osób z dysfunkcją wzroku przygotowana została kabina, w której został umieszczony specjalny sprzęt, m.in. Auto-Lektor Harpo, drukarka i klawiatura brajlowska, a na komputerze zainstalowano potrzebne oprogramowanie. Osoby dyżurujące w Czytelni zostały zapoznane z działaniem tych urządzeń.

Poza numeracją funkcjonuje największa kabina, nazwana Pracownią Zbiorów Specjalnych. Tutaj udostępnione są materiały i zbiory specjalne, ale w sytuacji przepełnienia kabin zdarza się, że także i to miejsce bywa używane.

Specjalną kategorię materiałów udostępnianych w Pracowni Zbiorów Specjalnych od listopada 2012 roku stanowią doktoraty obronione na Uniwersytecie Śląskim¹⁹. Czytelnicy mogą z nich korzystać na podstawie oddzielnego katalogu umieszczonego na stronie: <http://www1.bg.us.edu.pl/doktoraty/Doktoraty.aspx> i po wypełnieniu rewersu²⁰. Od momentu powstania repozytorium prac doktorskich w Bibliotece Cyfrowej UŚ²¹ z magazynu są zamawiane tylko pozycje oznaczone w bazie doktoratów jako „Praca dostępna w CZYTELNI CINIiBA”²². Niepublikowane doktoraty udostępniane są na prawach rękopisu, w związku z czym zabronione jest ich kserowanie bądź fotografowanie. Udzielane są również informacje o pracach doktorskich upublicznionych za zgodą autora w Śląskiej Bibliotece Cyfrowej.

Pracownicy Czytelni przyjmują również zamówienia na zbiory specjalne, czyli pozycje mające w systemie PROLIB lokalizację „Zbiory Specjalne” i przeznaczenie „zbiór zabezpieczony”. Wśród

¹⁹ Z wyjątkiem Wydziału Artystycznego, Wydziału Nauk o Ziemi, Wydziału Prawa i Administracji, Wydziału Teologicznego.

²⁰ Z dniem 29 czerwca 2017 roku Katalog Doktoratów UŚ został zamknięty. Przystąpiono wtedy do wprowadzania rozpraw doktorskich do katalogu biblioteki.

²¹ Repozytorium powołało Zarządzenia Rektora nr 31/2014 z dnia 13.03.2014 r. w sprawie utworzenia repozytorium rozpraw doktorskich dopuszczonych do publicznej obrony w Uniwersytecie Śląskim oraz określenia trybu i warunków ich gromadzenia i udostępniania przez Bibliotekę Uniwersytetu Śląskiego i biblioteki specjalistyczne. Doktoraty można przeglądać bez możliwości pobrania i zapisu na stanowiskach komputerowych w sieci uczelnianej.

²² W latach 2006–2012 korzystanie z doktoratów zależało od udzielonej przez autora licencji. Przed grudniem 2006 roku z prac doktorskich bez żadnych formalności mogli skorzystać autor i pracownicy naukowcy, a pozostali – po wypełnieniu wniosku zawierającego pisemną zgodę promotora (opiekuna naukowego), pod kierunkiem którego praca została opracowana, i dziekana wydziału, w którym powstała.

nich znajdują się książki z kolekcji Themersonów²³, rękopisy, stare druki, kartografia, grafika. Nie wszystkie zbiory specjalne mają odzwierciedlenie w pełnych opisach bibliograficznych w katalogu OPAC. Czytelnik wypełnia na nie rewers i zamawiane dokumenty są zwykle przygotowywane na dzień następny, z uzgodnieniem szczegółowych zasad postępowania z konkretnymi materiałami. Użytkownik jest zobowiązany korzystać z tych dokumentów w Pracowni Zbiorów Specjalnych, będącej największą kabiną. Czytelnicy mają tutaj do dyspozycji komputer oraz czytnik do mikrofisz, który BUŚ otrzymała wraz ze zbiorem narodowych archiwów biograficznych, a także nowoczesny czytnik do mikrofilmów.

Pozostałe miejsca pracy dla czytelników (Pracownia Komputerowa, Mediateka, Czytelnia Prasy Bieżącej)

Umieszczona na wprost Czytelni Pracownia Komputerowa oferuje 21 terminali z dostępem do sieci. Przychodzą tu użytkownicy Internetu zainteresowani wyłącznie pracą w sieci. Terminale są mniej chętnie wykorzystywane przez czytelników ze względu na nie zawsze kompatybilne porty pamięci USB.

Rodzajem czytelni jest przylegająca do Pracowni Komputerowej Mediateka, zapewniająca dostęp do multimediów oraz komputerów przystosowanych do odtwarzania materiałów na różnych nośnikach²⁴. Multimedia podzielono na 4 grupy, oznaczone odpowiednią sygnaturą zawierającą symbol działu: (0.034)AB, (0.034)FI, (0.034)DE, (0.034)JO oraz podstawowe dane identyfikujące dokument (autor/tytuł albo tytuł) i numer inwentarzowy. Każdy dokument (płyta CD, DVD) ma przyklejony kolorowy pasek na grzbiecie pudełka: żółty – filmy, pomarańczowy – audiobooki, niebieski – dokumenty elektroniczne, zielony – materiały do nauki języków. Ponadto pozycje przeznaczone do korzystania na miejscu oklejono, podobnie jak pozostałe dokumenty z tym przeznaczeniem znajdujące się w wolnym dostępie, czerwoną kropką. Najliczniejsze są filmy, a najmniejszą grupę stanowią materiały do nauczania języków (zob. tabela 5).

Zbiory te (z wyjątkiem niektórych dokumentów elektronicznych) można wypożyczać na okres czterech tygodni, ale zdarza się, że na miejscu korzystają z nich czytelnicy niezarejestrowani w bazie bibliotecznej. Po skorzystaniu odkładają je w przeznaczonym do tego miejscu.

²³ Oprócz 271 książek są także inne kategorie dokumentów, ich spisy są umieszczone na stronie internetowej http://www.ciniba.edu.pl/w_zakladce_„Kolekcja_Themersonów”.

²⁴ Słuchawki są pożyczane czytelnikom w Czytelni po zostawieniu przez nich dokumentu.

Tabela 5. Materiały multimedialne w Mediatece

| Rodzaj | Filmy | Audiobooki | Dokumenty elektroniczne | Dokumenty audiowizualne do nauki języków obcych |
|--------------------|-----------|---------------------|---|--|
| Oznaczenie (sygn.) | (0.034)FI | (0.034)AB | (0.034)DE | (0.034)JO |
| Typ dokumentu | Filmy | Dokumenty dźwiękowe | Książka – 256 woluminów Czasopismo – 35 woluminów Dokument elektroniczny – 43 woluminy Dokumenty kartograficzne – 13 woluminów Rękopisy – 1 wolumin | Książka mówiona – 182 woluminy Filmy – 3 woluminy |
| Liczba pozycji | 721 | 338 | 348 | 185 |
| Razem | 1 592 | | | |

Źródło: Opracowanie własne na podstawie katalogu OPAC (grudzień 2016).

Kolejną czytelnią w gmachu CINIb-y jest Czytelnia Prasy Bieżącej, mieszcząca się na poziomie drugim (ilustr. 4). Znajdziemy tutaj najnowszą informacyjną i opiniotwórczą prasę polską i zagraniczną²⁵. Przechowywane są, za ostatnie trzy miesiące, dzienniki o zasięgu regionalnym i ogólnopolskim („Dziennik Zachodni”, „Gazeta Wyborcza”, „Rzeczpospolita”) oraz bieżące roczniki pozostałych tytułów, a numery archiwalne przekazywane są do magazynu. Czytelnik ma do dyspozycji ponad 80 tytułów, w tym tygodniki społeczno-polityczne typu: „Do Rzeczy. Tygodnik Lisickiego”, „Forum. Najciekawsze historie świata”, „Newsweek Polska”, „Polityka”, „Tygodnik Powszechny”, „Time”, „Wprost”, „Współnota. Pismo samorządu terytorialnego”; tzw. prasę biznesową, np.: „Business Week”, „The Economist”, „The Financial Times”, „Gazeta Bankowa”, „Parkiet”, „Puls Biznesu”; niektóre pozycje z zakresu prawa pracy i ubezpieczeń społecznych: „Gazeta Ubezpieczeniowa”, „Serwis Prawno-Pracowniczy P-P”. Zainteresowani mogą poczytać prasę komputerową: tygodnik „wSieci”, dwutygodnik „Computer World”, miesięczniki: „Chip”, „PC Format”, „PC World”, a z innych dziedzin np. „Kino”, „Media i Marketing Polska”, „Wiadomości Turystyczne”, „W Drodze. Miesięcznik poświęcony życiu chrześcijańskiemu”. Studenci przejrzą tutaj „Gazetę Uniwersytecką”, „Forum. Biuletyn Uniwersytetu Ekonomicznego”, a także periodyki innych polskich i europejskich uczelni.

²⁵ Czytelnie i Mediateka. http://www.ciniba.edu.pl/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=8&Itemid=31&lang=pl [dostęp: 16.09.2016].

Obecność tytułów zagranicznych wynika w dużej mierze z funkcjonowania na uczelni programu wymiany studentów Erasmus+. Na wpływ eksponowanych pozycji mają także prośby czytelników, chcących odprężyć się, sięgając po lżejszą tematykę. Oferta jest zmieniana, w 2016 roku przybyło kilka tytułów: „Angora”, „Fakty i Mity”, „Przegląd”. Popularnością cieszą się również wydawnictwa pomocne w nauce języków obcych. Czytelnia jest monitorowana. Przygotowano tutaj wygodne miejsca zachęcające do lektury, korzystają z nich wszyscy zainteresowani bieżącymi tytułami.



Ilustr. 4. Wejście do Czytelni Prasy Bieżącej. Fot. Michał Mateusiak

Czytelnik i bibliotekarz w strefie wolnego dostępu

Stanowiska dla czytelników przeznaczone do nauki i do pracy indywidualnej znajdują się także bezpośrednio w strefie wolnego dostępu, gdzie jest również możliwe podpięcie własnego komputera. Dokumenty biblioteczne można studiować zarówno przy pojedynczych stolikach, jak i przy większych stołach umożliwiających pracę w grupach albo tylko przejrzeć je na kanapie. Pod koniec lutego 2017 roku na pierwszym i drugim poziomie CINIb-y zamontowano specjalne cztery segmenty – tzw. chillouty (z kanapami, stolikiem i taboretami), stanowiące przyjazne miejsce do pracy i relaksu. W tym samym czasie wprowadzono również koszyki dla czytelników, którzy w strefach wolnego dostępu korzystają z własnych materiałów naukowych i niezbędnych rzeczy osobistych, a także wygodnie przenoszą w nich wyszukane książki i inne potrzebne materiały.

Użytkownicy mają do dyspozycji księgozbiór rozmieszczony na trzech poziomach w wolnym dostępie, gdzie zainstalowano również stanowiska z komputerami bądź terminalami. Jest to rozległa przestrzeń, stanowiąca rodzaj prawie samoobsługowej czytelnicy²⁶. Na każdym poziomie działają Informatoria. Dyżurują tam bibliotekarze Departamentu Udostępniania i Informacji Naukowej, wspierani podczas dyżurów popołudniowych i sobotnich przez pracowników Departamentu Gromadzenia, Uzupełniania i Opracowania.

Praca z czytelnikiem skupia się na działalności informacyjnej i dydaktycznej. Czasem do biblioteki trafiają osoby, które chcą uzyskać od razu pełny wykaz lektur na dany temat lub oczekują podania konkretnych dokumentów bez konieczności samodzielnego przeszukiwania źródeł. Jak wiadomo, nie jest to możliwe. Liczba publikacji naukowych stale wzrasta, ponadto powstaje wiele prac interdyscyplinarnych. Jak wynika z badań Piotra Golkiewicza, poszukiwania literatury zajmują naukowcom około sześciu godzin w tygodniu²⁷. Biblioteki akademickie oferują czytelnikom już nie tylko tradycyjne źródła informacji, jakimi są np. książki, czasopisma czy drukowane bibliografie i katalogi, ale także coraz bogatsze zasoby źródeł elektronicznych zapisanych na nośnikach oraz online – za pośrednictwem Internetu. Wśród nich można wyróżnić np. katalogi komputerowe, e-booki, czasopisma elektroniczne oraz bibliograficzne i pełnotekstowe bazy danych²⁸. Różnorodność i wielość dostępnych materiałów wpłynęły na konieczność wskazania użytkownikowi sposobu odnajdowania przydatnych dokumentów bądź informacji w zaistniałym „szumie informacyjnym”²⁹. Współczesna księżnica akademicka postrzegana jest jako centrum informacji zapewniające dostęp do wartościowych merytorycznie źródeł wiedzy, które uczą efektywnego wyszukiwania i odpowiedniego spożytkowania poznanych źródeł w czasie studiów i w procesie kształcenia ustawicznego. Na bibliotekarzach spoczywa ogromna odpowiedzialność, gdyż dokładne rozpoznanie przez nich potrzeb edukacyjnych użytkowników jest kluczem nie tylko do efektywności szkoleń, ale także do obecności pracowników biblioteki w dydaktycznym obszarze uczelni³⁰.

²⁶ Szczegółową charakterystykę magazynów otwartych zawiera praca J. Wieczorek *Z organizacji przechowywania i udostępniania zbiorów w Centrum Informacji Naukowej i Bibliotece Akademickiej*.

²⁷ Informacja pochodzi ze szkolenia online na temat bazy Reaxis Nowa baza Reaxis oczami bibliotekarza, które odbyło się w dniu 19.01.2017.

²⁸ A. PASZKO, P. TAFIŁOWSKI: *Biblioteka akademicka: partner w procesie naukowo-dydaktycznym*. „Folia Bibliologica” Vol. 55/56, 2013/2014, s. 107.

²⁹ M. BOSACKA: *Praca z czytelnikiem w bibliotece akademickiej na przykładzie Bibliotek Instytutów Pedagogiki i Psychologii Uniwersytetu Wrocławskiego*. W: *Biblioteka, edukacja, dydaktyka. Praca zbiorowa*. Red. J. CZYREK, B. GÓRNA. Wrocław 2011, s. 62.

³⁰ T. MILEWICZ [et al.]: *Szkolenia z zakresu informacji naukowej – spostrzeżenia i propozycje studentów medycyny*.

Z przeprowadzonych w okresie od 10 czerwca 2013 do 25 marca 2015 roku „Badań satysfakcji użytkowników Centrum Informacji Naukowej i Biblioteki Akademickiej w Katowicach”³¹ wynika, że 77% respondentów korzysta z materiałów potrzebnych do napisania referatu, pracy dyplomowej czy artykułu, 74% wypożycza materiały potrzebne do zajęć, 19% korzysta wyłącznie z zasobów sieciowych, a 20% przygotowuje się do zajęć, wykorzystując również materiały własne. Zdecydowana większość – 96% wypełniających ankietę – deklaruje sięganie do książek, 27% do czasopism naukowych, 16% korzystanie ze źródeł elektronicznych, 15% – z prasy, 4% z do multimediów. Z miejsc przeznaczonych do pracy respondenci najczęściej preferują: stanowiska komputerowe w wolnym dostępie (68%), Czytelnię (54%), stanowiska do pracy grupowej w wolnym dostępie (27%), kabiny (23%). Mediateka i Pracownia Komputerowa otrzymały najmniej głosów (odpowiednio 5% i 9%).

W codziennej praktyce Informatoriów ważnym elementem bezpośredniej obsługi użytkowników są działania dydaktyczne, mające na celu zarówno efektywne korzystanie ze zbiorów CINIb-y, tzw. *library orientation*, jak i budowanie kompetencji i umiejętności z zakresu *information literacy*³². W świetle ankiety 37% użytkowników preferuje korzystanie z pomocy pracowników biblioteki. Oceniając poziom satysfakcji z różnych usług, 50% respondentów zaznaczyło pomoc bibliotekarzy w rubryce „najbardziej satysfakcjonujące”.

Bibliotekarze dyżurujący w Informatoriach zawsze chętnie wspierają czytelników w poruszaniu się po zasobach wolnego dostępu. Do tego celu są wykorzystywane plany wolnego dostępu, ulotki oraz *Indeks przedmiotowy do SWD* (dostępny również pod adresem: <http://www.bg.us.edu.pl/UKD/index.pdf>). Istotną cechą udzielanej pomocy jest stworzenie przyjaznej atmosfery, która pomoże przełamać lęk przed zadawaniem pytań, traktowanie każdego użytkownika z uprzejmością i gotowością przekazania mu jak najbardziej użytecznych wskazówek. W obsłudze ważne jest

cyny. „Forum Bibliotek Medycznych” 2011, nr 1 (7), s. 129–130; L. NALEWAJSKA: *Dydaktyka w bibliotece akademickiej. Analiza potrzeb i możliwych zmian*. „Przegląd Biblioteczny” 2013, z. 1, s. 20.

³¹ Ankietę opracowały i udostępniły jej wyniki Maria Kycler i Jadwiga Witek. W badaniu wzięło udział 477 respondentów, którzy byli proszeni o określenie, jaki typ pracy w CINIb-ie preferują, z jakiego rodzaju zbiorów i usług korzystają, jaki jest ich poziom satysfakcji z oferowanych usług. Formularz ankiety zamieszczono w aneksie.

³² Obszernie o tych formach pracy biblioteki akademickiej piszą: J. DZIAK, E. ROZKOSZ, M. KARCIARZ, Z. WIOROGÓRSKA: *Edukacja informacyjna w polskich bibliotekach akademickich – raport z badań*. „Bibliotheca Nostra. Śląski Kwartalnik Naukowy” 2013, nr 1 (31), s. 26–41; E.J. KURKOWSKA: *Edukacja informacyjna w bibliotekach a rozwój społeczeństwa wiedzy*. Warszawa 2012; A. MARCINIAK: *Szkolenie użytkowników w polskich bibliotekach uczelniowych. Historia i współczesność*. „Bibliotheca Nostra. Śląski Kwartalnik Naukowy” 2012, nr 1 (27), s. 18–25.

zrozumienie używanych przez czytelników pojęć czy skrótów myślowych, używanie tego samego kodu komunikacyjnego. Niekiedy wystarczy skierowanie czytelników do konkretnego działu, aby mogli czuć się usatysfakcjonowani, mogąc bezpośrednio poprzeglądać książki na półce. Pracownicy często aktywnie pomagają mniej zorientowanym użytkownikom w poszukiwaniu książek w dziale, a także w sytuacji braku dokumentów na regale³³.

Kolejnym elementem pracy Informatorium jest pomoc w obsłudze selfchecków oraz samoobsługowych urządzeń wielofunkcyjnych, umożliwiających kserowanie, drukowanie i skanowanie dokumentów.

Najważniejszą jednak funkcją Informatoriów jest wspieranie użytkowników CINIb-y w rozwoju umiejętności informacyjnych, które są kluczowym czynnikiem w procesie uczenia się. Celem jest uświadomienie czytelnikom rozpoznawania swoich potrzeb informacyjnych oraz istnienia strategii wyszukiwania informacji, a także umiejętności krytycznego myślenia, aby selekcjonować, odrzucać, syntetyzować i prezentować informacje na nowe sposoby. W codziennej praktyce bibliotekarze uczą korzystania z katalogu OPAC oraz innych źródeł (elektronicznych i tradycyjnych) dostępnych w CINIb-ie, a także angażują się w trudne kwerendy czytelnicze.

Z obserwacji wynika, że większość użytkowników przeszukuje multiwyszukiwarę, nie mając świadomości, że to nie katalog. Używają oni podstawowych kryteriów – „autor”, „tytuł” – i nie potrafią korzystać ze wszystkich możliwości wyszukiwawczych. Wielu czytelników nie ufa swoim zdolnościom i oczekuje wsparcia. W takich sytuacjach bibliotekarze pomagają ustalić dane bibliograficzne i katalogowe niezbędne użytkownikowi. Przy okazji demonstrują różne strategie wyszukiwania, np. jak znaleźć najnowsze publikacje, jak wyszukiwać dokumenty w danym języku, proponują używanie indeksu „opis bibliograficzny” bądź stosowanie maskowania, uczą korzystania z bibliografii czy baz danych. Pracownicy Informatoriów i Czytelni często wskazują na możliwości dziedzinowych źródeł elektronicznych, np. studentom ekonomii demonstrują bazę BazEkon, a informatyki – NASBI: Książki i kursy informatyczne. Niektórzy czytelnicy są stosunkowo samodzielni, np. studiujący chemię nie wymagają specjalnego „nadzoru” w użytkowaniu Reaxys, a matematycy w MathSciNet. W problematycznych zagadnieniach bibliotekarze proszą o radę opiekunów poszczególnych działów, poza tym sięgają także do źródeł wąskospecjalistycznych, a przez to rozwijają swoją wiedzę.

Dodatkową czynnością pracowników dyżurujących w Informatoriach jest rejestracja (w celach statystycznych) wykorzystanych dokumentów zostawionych w pomarańczowych boksach

³³ Zdarza się, że egzemplarze są źle włączone na półkę, np. do działu o podobnym oznaczeniu SWD, albo korzysta z nich inny czytelnik. Wgląd do historii dokumentu w systemie bibliotecznym pomaga ustalić przyczynę braku.

oraz ich przygotowanie do ponownego użytku, czyli włączanie we właściwe miejsce w dziale. Rejestrację, popularnie nazwaną przez bibliotekarzy „szczytywaniem”, rozpoczęto pod koniec stycznia 2013 roku. Początkowo używano tabletów, na których uruchamiano program *Bookviewer*, zaś od października 2013 roku wprowadzono specjalne stacjonarne urządzenia nazwane bookviewe-rami³⁴, do których przykładano się specjalną kartę rozpoznawalną radiowo, a następnie książkę zaopatrzoną w etykietę RFID. Po wyświetleniu jej opisu pracownik naciskał wskaźnik udostępniania. Udostępnienie było rejestrowane, a dokument wciąż pozostawał dostępny w systemie bibliotecznym PROLIB.

Zakończenie

Bezpośredni kontakt z użytkownikami wymaga od bibliotekarzy wielu predyspozycji. Oferowana pomoc dotyczy nie tylko procesów ściśle bibliecznych, ale również czynności technicznych, takich jak kserowanie, skanowanie czy obsługa komputera. Udostępnianie na miejscu jest wciąż bardzo popularne. Składa się na to wiele czynników. Po pierwsze, wciąż istnieją dokumenty, z których można korzystać wyłącznie na miejscu; niektóre wymagają zamówienia z magazynu, inne odszukania przez czytelnika w strefie wolnego dostępu lub w bazie źródeł elektronicznych. Po wtóre, zawsze będą osoby preferujące przeglądanie książek i innych materiałów bez konieczności zabierania ich do domu. Pracownicy CINIb-y starają się tworzyć atmosferę przyjazną dla użytkowników oraz służyć profesjonalną pomocą. Podczas udostępniania dokumentów bibliotekarze często polecają sięganie do zbiorów cyfrowych, zwłaszcza jeśli zasób drukowany jest zniszczony lub w danej chwili niedostępny. Istotnym zagadnieniem jest też zapewnienie odpowiednich miejsc do nauki, sprzyjających skupieniu, a w CINIb-ie ich nie brakuje (kabiny, kanapy i stoliki w wolnym dostępie itd.), co może dodatkowo satysfakcjonować czytelników.

Bibliografia

- BOSACKA M.: *Praca z czytelnikiem w bibliotece akademickiej na przykładzie Bibliotek Instytutów Pedagogiki i Psychologii Uniwersytetu Wrocławskiego*. W: *Biblioteka, edukacja, dydaktyka. Praca zbiorowa*. Red. J. CZYREK, B. GÓRNA. Wrocław 2011, s. 62–67.
- DZIAK J., ROZKOSZ E., KARCIARZ M., WIOROGÓRSKA Z.: *Edukacja informacyjna w polskich bibliotekach akademickich – raport z badań*. „Bibliotheca Nostra. Śląski Kwartalnik Naukowy” 2013, nr 1 (31), s. 26–41.
- KURKOWSKA E.J.: *Edukacja informacyjna w bibliotekach a rozwój społeczeństwa wiedzy*. Warszawa 2012.

³⁴ Bookviewery wykorzystywano do celów statystycznych jeszcze w czerwcu 2017 roku. Urządzenia te zamontowano także na słupach w strefie wolnego dostępu, gdzie nadal pełnią funkcję źródeł informacji na temat konkretnych dokumentów i tytułów z nimi powiązanych, a także wyświetlają podstawowe dane o czytelniku.

- MARCINIAK A.: *Szkolenie użytkowników w polskich bibliotekach uczelnianych. Historia i współczesność*. „Bibliotheca Nostra. Śląski Kwartalnik Naukowy” 2012, nr 1 (27), s. 18–25.
- MILEWICZ T. [et al.]: *Szkolenia z zakresu informacji naukowej – spostrzeżenia i propozycje studentów medycyny*. „Forum Bibliotek Medycznych” 2011, nr 1 (7), s. 129–130.
- NALEWAJSKA L.: *Dydaktyka w bibliotece akademickiej. Analiza potrzeb i możliwych zmian*. „Przegląd Biblioteczny” 2013, z. 1, s. 19–32.
- PASZKO A., TAFIŁOWSKI P.: *Biblioteka akademicka: partner w procesie naukowo-dydaktycznym*. „Folia Bibliologica” Vol. 55/56, 2013/2014, s. 105–120.
- PAWELEC D., WITEK J.: *Centrum Informacji Naukowej i Biblioteka Akademicka – biblioteka otwarta w społecznej przestrzeni miasta*. „Bibliotheca Nostra. Śląski Kwartalnik Naukowy” 2011, nr 2 (24), s. 9–18.
- RATAJEWSKI J.: *Biblioteka. Cz. 2: Udostępnianie zbiorów i działalność informacyjna*. Katowice 1978.
- RATAJEWSKI J.: *Udostępnianie zbiorów*. W: *Bibliotekarstwo*. Red. Z. ŻMIGRODZKI. Warszawa 1998, s. 158–177.
- TOKARSKA A.: *Udostępnianie zbiorów*. W: *Bibliotekarstwo*. Red. A. TOKARSKA. Katowice 2013, s. 527–541.
- WOJCIECHOWSKI J.: *Bibliotekarstwo. Kontynuacja i zmiany*. Kraków 2001.

Streszczenie

Zaprezentowano problematykę dotyczącą udostępniania prezencyjnego w CINIb-ie zarówno pod kątem oferowanych usług, jak i pracy bibliotekarzy. Opisano księgozbiór podręczny oraz statystykę Czytelni na poziomie pierwszym, procedury dotyczące udostępniania w systemie PROLIB oraz przyjęte rozwiązania organizacyjne, m.in. dotyczące rezerwacji kabin. Równocześnie przedstawiono inne rodzaje czytelni: Mediatekę, Pracownię Komputerową, Czytelnię Prasy Bieżącej. Zwrócono uwagę na działalność informacyjną i dydaktyczną bibliotekarzy dyżurujących w strefie wolnego dostępu. W charakterystyce potrzeb informacyjnych i oczekiwań czytelników odwołano się do wyników ankiety „Badania satysfakcji użytkowników Centrum Informacji Naukowej i Biblioteki Akademickiej w Katowicach”.

Słowa kluczowe:

udostępnianie prezencyjne, Czytelnia, CINIbA, kabiny pracy indywidualnej, Mediateka, Pracownia Komputerowa, Czytelnia Prasy Bieżącej, informatoria, obsługa czytelników, działalność bibliotekarzy

Badanie satysfakcji użytkowników Centrum Informacji Naukowej i Biblioteki Akademickiej w Katowicach

Szanowni Państwo,

Centrum Informacji Naukowej i Biblioteka Akademicka przykłada dużą wagę do jakości proponowanych usług. Aktualnie prowadzimy badanie, którego celem jest uzyskanie informacji na temat Państwa satysfakcji, oczekiwań i potrzeb w zakresie korzystania z oferty biblioteki.

Ankieta jest dobrowolna i anonimowa, a jej wypełnienie zajmie Państwu ok. 10 minut.

Uprzejmie zapraszamy do udziału w badaniu – Zespół CINIbA.

METRYCZKA

1. Płeć

- ☐ Kobieta
- ☐ Mężczyzna

2. Wiek

- ☐ do 18 lat
- ☐ od 19–25 lat
- ☐ od 26–30 lat
- ☐ od 31–40 lat
- ☐ od 41–50 lat
- ☐ od 51–60 lat
- ☐ powyżej 60 lat

3. Wykształcenie (można wybrać więcej niż 1 odpowiedź)

- ☐ Podstawowe
- ☐ Zawodowe
- ☐ Średnie (humanistyczne)
- ☐ Średnie (techniczne)
- ☐ Wyższe (humanistyczne)
- ☐ Wyższe (techniczne)
- ☐ Wyższe (matematyczno-przyrodnicze)
- ☐ Wyższe (medyczne)
- ☐ Wyższe (artystyczne)
- ☐ Wyższe (ekonomiczne)

4. Status (można wybrać więcej niż 1 odpowiedź)

- ☐ Pracownik Uniwersytetu Śląskiego

- ☐ Pracownik Uniwersytetu Ekonomicznego
- ☐ Student studiów licencjackich UŚ
- ☐ Student studiów licencjackich UE
- ☐ Student studiów magisterskich UŚ
- ☐ Student studiów magisterskich UE
- ☐ Student studiów doktoranckich UŚ
- ☐ Student studiów doktoranckich UE
- ☐ Student studiów podyplomowych UŚ
- ☐ Student studiów podyplomowych UE
- ☐ Student Uniwersytetu Trzeciego Wieku UŚ
- ☐ Student Uniwersytetu Trzeciego Wieku UE
- ☐ Pracownik innej uczelni
- ☐ Student innej uczelni
- ☐ Uczeń
- ☐ Inni

PYTANIA ANKIETY

5. Jak często korzysta Pani / Pan z usług CINIbA?

- ☐ Codziennie
- ☐ Kilka razy w tygodniu
- ☐ Kilka razy w miesiącu
- ☐ Kilka razy w semestrze
- ☐ Pierwsza wizyta

6. W jakim celu korzysta Pani / Pan z CINIbA?

(Można wybrać więcej niż 1 odpowiedź)

- ☐ Wypożyczam materiały potrzebne do zajęć
- ☐ Korzystam z materiałów potrzebnych do napisania referatu, pracy dyplomowej, artykułu itp.
- ☐ Przygotowuję się do zajęć korzystając z własnych materiałów
- ☐ Biorę udział w wydarzeniu odbywającym się w bibliotece
- ☐ Korzystam z internetu

7. Z jakiego rodzaju zbiorów korzysta Pani / Pan w CINIbA?

(Można wybrać więcej niż 1 odpowiedź)

- ☐ Książki
- ☐ Czasopisma naukowe

- ☐ Źródła elektroniczne (e-booki, bazy danych, czasopisma elektroniczne itp.)
- ☐ Multimedia (filmy, dokumenty dźwiękowe itp.)
- ☐ Bieżąca prasa

8. Jaki rodzaj pracy w CINIbA Pani / Pan preferuje? (Można wybrać więcej niż 1 odpowiedź)

- ☐ Samodzielnie wyszukuję materiały w wolnym dostępie
- ☐ Korzystam z pomocy dyżurujących pracowników biblioteki
- ☐ Zamawiam książkę drogą elektroniczną

9. Poza wymienionymi w pytaniu powyżej formami pracy, w CINIbA korzystam także z:

10. Które pomieszczenia i przestrzenie do pracy w CINIbA Pani / Pan preferuje?

(Można wybrać więcej niż 1 odpowiedź)

- ☐ Czytelnia
- ☐ Kabina do pracy indywidualnej
- ☐ Stanowiska komputerowe w wolnym dostępie
- ☐ Stanowiska do pracy grupowej w wolnym dostępie
- ☐ Pracownia komputerowa
- ☐ Mediateka

11. W jakim stopniu wymienione poniżej czynniki wpływają na poziom Pani / Pana satysfakcji w korzystaniu z CINIbA? (Proszę ocenić czynniki od 1 (najmniej satysfakcjonujące) do 5 (najbardziej satysfakcjonujące)).

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie mam zdania |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Godziny otwarcia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Dostępność katalogu bibliotecznego | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Liczba książek możliwych do wypożyczenia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Czas oczekiwania na zamówiony dokument | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zakres oferowanych baz danych | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zakres oferowanych czasopism elektronicznych | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Oznakowanie książek i układ działów w wolnym dostępie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pomoc bibliotekarzy | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Obsługa w czytelni i w wypożyczalniach | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Liczba miejsc w czytelniku | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Liczba miejsc do pracy w wolnym dostępie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Liczba kabin do pracy indywidualnej | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Liczba miejsc do pracy grupowej | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Liczba miejsc w strefach wypoczynkowych | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Liczba stanowisk komputerowych | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Liczba drukarek i skanerów | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Użyteczność serwisu internetowego CINIbA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Użyteczność urządzeń do samodzielnego wypożyczania i zwrotu książek | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Udział w szkoleniach, warsztatach, konferencjach, sympozjach, wydarzeniach kulturalnych | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

12. Czy uczestniczy Pani / Pan w wybranych wydarzeniach naukowych, kulturalnych i edukacyjnych odbywających się w CINIbA? (np. konferencje, warsztaty, szkolenia, sympozja, imprezy kulturalne itp.)

- ☐ Tak
☐ Nie

13. Skąd czerpie Pani / Pan informacje o odbywających się w CINIbA wydarzeniach naukowych, edukacyjnych i kulturalnych? (Można wybrać więcej niż 1 odpowiedź)

- ☐ Z prasy
☐ Z Internetu
☐ Z targów, konferencji
☐ Od innych osób korzystających z CINIbA
☐ Od pracownika naukowego uczelni
☐ Od pracownika CINIbA
☐ Z portalu społecznościowego, np. Facebook
☐ Od organizatora wydarzenia
☐ Z plakatów i ulotek
☐ Od znajomych, tzw. pocztą pantoflową

14. Czy zdarza się Pani / Panu polecać (rekomendować) wydarzenie odbywające się w CINIbA?

- ☐ Tak
☐ Nie

15. Czy uważa Pani / Pan, że CINIbA wspomaga indywidualny rozwój? Jeśli tak, to w jaki sposób? Jakie inne usługi / formy działalności CINIbA byłyby dla Pani / Pana rozwijające?